



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE VENTAS DE LA EMPRESA BOTICA TORRES DE LIMATAMBO S.A.C. EN EL DISTRITO DE SAN BORJA PERIODO ENERO – ABRIL, 2014

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

JOSÉ IGNACIO ALVARADO BRICEÑO

ASESORA:

Mgr. MARIBEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Talento Humano

LIMA – PERÚ

2014

Jurado

Presidente : Dr.GRESI BERNARDO SANTIAGO
Secretario : Mgtr. ITALO ORIHUELA ORE
Vocal : Mgtr.MIGUEL RENTERÍA ANGELES

DEDICATORIA

A Dios todo poderoso por iluminarme en este camino de superación, de vida. Siempre que pedí ayuda al Espíritu Santo me brindo la sabiduría que necesité, habiéndome puesto a grandes personas que aportaron en mi aprendizaje profesional.

A mi Esposa, por sus consejos y ayuda incondicional en todo momento de mi formación profesional.

A mi familia y mis hijos como ejemplo de superación para seguir creciendo en la vida.

A la Licenciada Silvia B. por su orientación que me brindo para continuar con mis estudios y llegar a ser un gran Profesional.

AGRADECIMIENTO

A mis maestros, por su gran apoyo así como por la sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional y por haberme guiado para la culminación de mi carrera profesional y alcanzar mi objetivo final.

A mi institución, **Universidad César Vallejo** por darme la oportunidad de ser parte de ella.

A mis compañeros de aula, en especial a Jorge Ugaz A. y Carmen Contreras H., quiénes me animaron a continuar estudiando en un momento de debilidad.

A mi grupo de estudio Jorge U., Carmen C., Jeanette M., Lizardo C. Con el cual trabajamos en equipo desde el segundo semestre hasta la titulación, compartiendo muchos momentos buenos, difíciles, tristes e inolvidables.

Declaración Jurada de Autenticidad

Yo, José Ignacio Alvarado Briceño, estudiante de administración de la Escuela de SUBE de la Universidad César Vallejo, identificado con D.N.I. N.º 00245015 con la tesis titulada **“Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de ventas de la empresa Botica Torres de Limatambo S.A.C. En El Distrito de San Borja periodo Enero – Abril, 2014.”** declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría, he respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada en total o parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir no ha sido publicada y presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse de falta grave (datos falsos), plagio (información sin citar a autores, auto plagio (presentar como nuevo trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 14 de Junio del 2014

.....


José Ignacio Alvarado Briceño.

D.N.I. N.º. 00245015

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada **“Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de ventas de la empresa Botica Torres de Limatambo S.A.C. En El Distrito de San Borja periodo Enero – Abril, 2014”**. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y de la Universidad “César Vallejo”.

El documento consta de cuatro capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados: las conclusiones, sugerencias, además de referencias bibliográficas y anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, esperamos sus sugerencias para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Atentamente

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Problema	31
1.2. Hipótesis.....	35
1.3. Objetivos	36
II. MARCO METODOLÓGICO.....	37
2.1. Variables.....	38
2.2. Operacionalización de variables.....	39
2.3. Metodología	40
2.4. Tipos de estudio	40
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra y muestreo	41
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos.....	44
III. RESULTADOS	46
IV. DISCUSIÓN.....	65
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES:.....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72

ANEXOS

Matriz de consistencia

Cuestionario

Juicio de Expertos

Corrección de Estilo

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1.</i> Distribución de trabajadores según clima organizacional y satisfacción laboral	47
<i>Tabla 2.</i> Distribución de trabajadores según dimensión apertura a los cambios tecnológicos y satisfacción laboral	49
<i>Tabla 3.</i> Distribución de trabajadores según dimensión recursos humanos y satisfacción laboral	51
<i>Tabla 4.</i> Distribución de trabajadores según dimensión comunicación y satisfacción laboral.	53
<i>Tabla 5.</i> Distribución de trabajadores según dimensión motivación y satisfacción laboral.	55
<i>Tabla 6.</i> Distribución de trabajadores según dimensión toma de decisiones y satisfacción laboral.	57

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional y satisfacción laboral	48
Figura 2 .Dimensión apertura a los cambios tecnológicos y la satisfacción laboral	50
Figura 3. Dimensión recursos humanos y satisfacción laboral.	52
Figura 4. Dimensión comunicación y satisfacción laboral.....	54
Figura 5. Dimensión motivación y satisfacción laboral	55
Figura 6. Dimensión toma de decisiones y satisfacción laboral.....	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de ventas en la empresa **BOTICA TORRES DE LIMATAMBO S.A.C.en el distrito de San Borja periodo Enero-Abril 2014.**

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo con una muestra de 100 trabajadores de la empresa Botica Torres de Limatambo S.A.C. para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach; el instrumento fue de encuesta graduado en escala LÍkert para cada una de las variables.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de ventas en la empresa BOTICA TORRES DE LIMATAMBO S.A.C. del distrito de San Borja periodo Enero-Abril 2014(Rho de Spearman 0,643). Por tanto se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio.

Palabras claves: Clima organizacional y satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of salespeople in the company BOTICA TORRES DE SAC LIMATAMBO district of San Borja period January-April 2014.

The research was conducted under a correlational descriptive design with a quantitative approach with a sample of 100 employees of the company Botica Torres deLimatambo SAC To improve the required information, previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the survey instrument was graded Likert scale for each of the variables.

In the present investigation it came to the conclusion that there is a positive correlation between organizational climate and job satisfaction of salespeople in the company BOTICA TORRES DE SAC LIMATAMBO San Borja District January-April 2014 period (Spearman rho 0.643). Thus the hypothesis and the overall objective of the study was checked.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction.